

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	1/ 22

## CONDITIONS GENERALES DE CERTIFICATION – CERTIFICATION DE SYSTEMES

OBJET DU DOCUMENT :

Préciser aux clients

- Les conditions générales de certification pour la certification de systèmes de management.

PERIMETRE :

Départements Certification de Systèmes et Mobility

Indice précédent : 2018-04

**Objet de la mise à jour (Nature et causes. Les mises à jour sont identifiées en bleu sur le fichier informatique)**

Mise à jour des références à l'accréditation dans l'introduction et corrections de forme l'annexe 2

Rédigé par : L. PREVOST

vérifié et approuvé par : F. PEROCHEAU/L. MARTIN

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	2/ 22

## SOMMAIRE

### INTRODUCTION

1. Obligations du client:
  - 1.1 Conditions de réalisation des audits
  - 1.2 Information
  - 1.3 Notification à DEKRA Certification
  - 1.4 Accord sur les délais
  - 1.5 Utilisation du certificat et du logo DEKRA Certification
  - 1.6 Accord sur les frais
2. Obligations de DEKRA Certification
  - 2.1 Données Publiques
  - 2.2 Confidentialité
  - 2.3 Désignation des auditeurs
  - 2.4 Responsabilités
3. Traitement des demandes
  - 3.1 Candidature
  - 3.2 Contrat
    - 3.2.1 Les frais
    - 3.2.2 Les modalités de facturation
    - 3.2.3 Les conditions de report et d'annulation
    - 3.2.4 La durée des audits
4. Audits
  - 4.1 Pré-audit
  - 4.2 Audit initial
    - 4.2.1 Etape 1
    - 4.2.2 Etape 2, audit de certification
  - 4.3 Audit de surveillance
  - 4.4 Audit de renouvellement
  - 4.5 Audits complémentaires
  - 4.6 Witness audits
  - 4.7 Interruption d'audit
5. Certification
  - 5.1 Notation
  - 5.2 Résolution des écarts
  - 5.3 Décision de certification
  - 5.4 Certificat
  - 5.5 Suspension/ Retrait du certificat
  - 5.6 Restitution des certificats
  - 5.7 Transition vers la version 2015 pour ISO 9001 et ISO 14001 : validité des certificats
6. Réclamation
7. Appel
8. Correspondance
9. Entrée en vigueur

ANNEXE 1 : Cas des transferts de certification

ANNEXE 2 : Cas des certifications multi-sites

ANNEXE 3 : Cas des certifications combinés

ANNEXE 4 : Conditions Particulières à la certification IATF 16949

ANNEXE 5 : Conditions Particulières à la certification aéronautique (EN 9100 /9120)

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	3/ 22

## CONDITIONS GENERALES DE CERTIFICATION – CERTIFICATION DE SYSTEMES

### Introduction :

Ce document est le règlement de DEKRA Certification France pour la certification selon les normes ISO9001, ISO14001, ISO22000, ISO 50001, ISO 45001, OHSAS 18001, IATF 16949 ainsi que les normes de la série EN 9100.

Il fournit les informations nécessaires aux candidats ou aux clients certifiés pour être conforme aux exigences de l'Organisme de Certification, et de la norme concernée.

Ce document décrit les procédures de candidature, d'audit, de certification, d'appel et de réclamation.

En France, DEKRA Certification est accrédité par le **COFRAC** (section Certifications) selon la norme **ISO 17021-1:2015** (Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management) sur les normes **ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000 et ISO 50001** (numéro 4-0545, portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) ainsi que **EN 9100 et EN 9120** (numéro 4-0604, portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)).

Par ailleurs, le COFRAC n'ayant pas ouvert de programme d'accréditation sur les normes ISO 45001 et OHSAS 18001, cette prestation n'est pas couverte par l'accréditation.

Pour Le référentiel **IATF 16949**, DEKRA Certification Gmbh est officiellement accrédité par le DAKKS pour le compte de l'**IATF** (International Automotive Task Force) pour le monde entier.

Pour Les référentiels **EN 9100 et 9120**, DEKRA Certification Gmbh est officiellement accrédité le DAKKS pour le compte de l'**IAQG** (International Aerospace Quality Group) pour le monde entier.

La candidature à cette certification est ouverte, de façon non discriminatoire, à tout organisme ou entreprise. Dans le cas de l'ISO 22000, l'organisme ou l'entreprise devra appartenir à l'une des catégories définies dans l'Annexe A de la norme ISO 22003.

Le certificat est délivré uniquement aux organismes/entreprises qui se conforment à la norme concernée et qui suivent les règles exposées dans ce document.

La décision de certification se fait après l'audit et l'évaluation des actions correctives de l'entreprise.

Dans le cas où des changements affectent la norme ou les conditions de certification, les candidats ou les clients certifiés doivent se conformer à la nouvelle norme selon les délais de mise en application qui seront définis et au règlement de certification lors du prochain audit.

Les candidats et clients certifiés seront informés par avance de toute modification par le biais de l'envoi des nouvelles conditions de certification.

Note : certaines exigences sont spécifiques aux audits ISO 22000, elles sont indiquées en **couleur**.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	4/ 22

## 1. Obligations du client:

Les clients certifiés doivent se conformer, à tout moment, à la norme concernée, aux conditions de certification et aux déclarations faites lors de la candidature. La norme et les conditions de certification sont additionnelles à la législation en vigueur.

### 1.1 Conditions de réalisation des audits :

Dans le cadre de la certification de son système de management, le client s'engage scrupuleusement à mettre à la disposition de DEKRA Certification, l'intégralité des informations et dossiers nécessaires à la certification de son système de management à titre gratuit et à la date convenue.

Lors des audits, le candidat/client certifié doit s'assurer que les activités dans le cadre du champ d'application peuvent être auditées.

Le client s'engage à mettre à la disposition des auditeurs des locaux correspondants pour la conduite des audits sur site.

### 1.2 Information:

Le client garantit que toutes les informations qui sont données aux auditeurs pour procéder à l'évaluation du système de management sont complètes et véridiques. Il incombe au client lui-même d'attirer l'attention sur tous les processus et toutes les circonstances qui pourraient être pertinents pour l'exécution du contrat. Le personnel responsable doit être disponible pendant la conduite d'un audit et il doit être possible d'avoir accès à tous les documents pertinents existants en vue de leur consultation.

Toute déclaration fausse ou trompeuse sur un dossier de candidature, lors d'un audit ou dans toute autre communication peut conduire à la suspension, au retrait de la certification ou à l'exclusion de toute participation future.

### 1.3 Notification à DEKRA Certification:

Le titulaire d'un certificat est tenu de notifier sans délai DEKRA Certification de toutes les modifications essentielles qui peuvent avoir une influence sur le système de management certifié ou à certifier ou sur les conditions de certification respectives (par exemple fermeture d'un site dans le cas d'une certification multi sites).

DEKRA Certification jugera si un audit complémentaire est nécessaire afin d'évaluer la continuité de la certification. Si un audit complémentaire doit être réalisé, les frais seront payés par le client certifié.

De même si le client certifié est sujet à des actions en justice en rapport avec la norme certifiée, il doit en informer DEKRA Certification qui prendra les dispositions nécessaires afin de garantir la continuité du certificat.

Les clients certifiés doivent obtenir l'accord de DEKRA Certification pour utiliser la certification ISO 9001/14001/22000/ ISO 45001, OHSAS 18001, EN 9100 et IATF 16949 dans le cadre des actions légales ou des investigations réalisées à leur égard. Avant de donner son consentement DEKRA Certification se réserve le droit de confirmer la conformité continue au standard et au présent règlement. Si un audit complémentaire doit être réalisé, les frais seront payés par le client certifié.

### 1.4 Accord sur les délais:

DEKRA Certification confirme la date d'exécution de l'audit auprès du client. En cas de non aboutissement de l'audit convenu pour des raisons imputables au client, celui-ci est tenu de rembourser à DEKRA Certification les frais occasionnés jusqu'à cette date.

Si, suite à cette annulation, les délais normaux de surveillance ou de renouvellement étaient dépassés, le client certifié encourt une suspension de certificat.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	5/ 22

**1.5. Utilisation du certificat et du logo DEKRA Certification:**

Tout client certifié recevra de la part de DEKRA Certification un certificat, le modèle du logo à utiliser ainsi que le document qui précise les conditions d'utilisation de ce logo et du certificat.

Les modalités d'usage du certificat et du logo par le titulaire de droits sont précisées dans les documents suivants :

- I4300 Règles d'utilisation de la marque de certification et des certificats DEKRA

Le droit d'utilisation du logo DEKRA Certification prend fin à l'expiration de la validité du certificat et le client s'engage à cesser tout usage du logo. Ceci s'applique également en cas de retrait/suspension du certificat et en cas de résiliation normale / extraordinaire du contrat.

**1.6 Accord sur les frais**

Le candidat, client certifié s'engage à s'acquitter de tous les frais liés aux interventions tels que décrits dans le contrat et quelles que soient les conclusions auxquelles elles aboutissent.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	6/ 22

## **2. Obligations de DEKRA Certification:**

### **2.1 Données Publiques :**

DEKRA Certification doit tenir accessible au public les informations relatives à l'octroi, la suspension ou le retrait de la certification. Ceci signifie que DEKRA Certification rendra publique les informations suivantes : nom du client, adresse, norme et état de la certification.

### **2.2 Confidentialité:**

DEKRA Certification s'engage à traiter de façon strictement confidentielle toutes les informations d'un client rendues accessibles à son personnel et aux personnes agissant sous son ordre, et de ne les utiliser que dans le cadre des activités convenues avec le client. Toute dérogation à ce principe ne sera réputée valable que dûment acceptée par écrit par le client.

Si des informations confidentielles doivent être communiquées à d'autres organismes tels que l'organisme d'accréditation ou encore suite à une procédure juridique, DEKRA Certification s'engage à en informer le client.

### **2.3 Désignation des auditeurs:**

DEKRA Certification s'oblige à missionner uniquement des auditeurs qui répondent aux critères de qualification établis par DEKRA Certification.

Le site/organisme a le droit de refuser un auditeur sur la base d'une justification écrite adressée dans les 10 jours suivant la date de la lettre de confirmation. Si cette justification est acceptable, un autre auditeur sera sélectionné et une lettre de confirmation sera de nouveau envoyée.

### **2.4 Responsabilités :**

DEKRA Certification a pour objectif de certifier les organismes/ entreprises selon les exigences de la norme concernée. Cependant, DEKRA Certification n'est pas impliqué dans la mise en place des exigences du des normes et de la réglementation. Pour toute réclamation concernant ces documents, le candidat ou le client certifié doit rentrer en contact directement avec les décideurs appropriés.

DEKRA Certification n'est pas responsable des pertes économiques potentielles dues à toute action industrielle ou panne de machine ou systèmes de communication ou problèmes de transmission ou tout autre événement en dehors de son contrôle en tant qu'Organisme de Certification.

## **3. Traitement des demandes**

### **3.1 Candidature :**

La demande de devis doit être remplie en donnant tous les détails nécessaires.

S'il n'y a pas assez d'espace sur le document, les informations additionnelles doivent être notées sur un mail ou une feuille blanche séparée qui sera attachée au formulaire.

Dans le cadre de la norme ISO 22000, le client doit déterminer la catégorie de produit adéquate comme références la norme ISO 22003.

Le représentant légal doit signer la demande de devis. Un représentant peut en alternative être autorisé à le signer à sa place.

Le formulaire de demande de devis est à remplir pour chaque contrat passé sur un cycle de certification ou après modification importante du standard ou de la structure de l'entreprise (tel que changement de nom, rachat ou fusion, ...).

La demande de devis permet à DEKRA Certification de voir si le système de management de l'entreprise est suffisant pour effectuer l'audit et de calculer la durée de l'audit.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	7/ 22

Si une candidature est refusée, DEKRA Certification doit en informer par écrit le candidat et expliquer les raisons du refus, leur droit de recours et énoncer la procédure d'appel (section Appel). Si un client souhaite être à nouveau pris en considération à la suite d'un refus, une nouvelle demande de devis doit être complétée.

Dans le cas où la candidature est recevable, DEKRA Certification envoie un contrat qui reprend les conditions financières ainsi que les CGV et les conditions de certification.

### 3.2 Contrat

Le contrat précise :

#### 3.2.1 Les frais

Pour un audit se décomposent comme indiqué ci-dessous et sont basés sur la feuille de tarifs I 4000.

- Des frais de revue documentaire
- Des frais d'audit
- Des frais de rapport et de certification
- Des frais de gestion annuels
- Des frais de traduction (optionnels)

Le contrat fait également référence aux frais de déplacement.

#### 3.2.2 Les modalités de facturation

Pour les audits de certification/recertification, ces frais sont payables en 2 fois : une facture d'un montant égal à 30% des frais de la première année de certification dès réception du contrat signé, et la facture du solde est envoyée après l'audit.

Pour les audits de surveillance, une seule facture est établie avec l'ensemble de la prestation.

Sur les factures sont mentionnés le taux de TVA applicable ainsi que le prix Hors Taxe et Toutes Taxes Comprises de la somme due.

#### 3.2.3 Les conditions de report et d'annulation

En cas de report ou d'annulation d'une prestation

- dans un délai inférieur à 3 jours ouvrables avant la date de l'audit, le client devra supporter 100% des coûts de l'audit annulé dans la mesure où DEKRA Certification n'a pas pu différer la date de l'audit pour des raisons justifiées, sauf si le client prouve que DEKRA Certification n'a subi aucun ou un moindre préjudice.
- dans un délai supérieur à 10 jours ouvrables avant la date prévue, une partie des frais peut être remboursée au bon vouloir de DEKRA certification. Ces remboursements peuvent être obtenus en nous écrivant. Dans un délai inférieur à 10 jours ouvrables avant la date prévue, DEKRA Certification se réserve le droit de facturer 50% des coûts de l'audit annulé.
- Délai DEKRA Certification se réserve également le droit de facturer tous les frais qu'il ne sera pas possible de se faire rembourser à la suite de cette annulation ou de ce retard (ex ; billet de train, avion etc)

#### 3.2.4 La durée des audits

Cette durée est basée sur les données indiquées dans la demande de devis et sur l'application de la table de l'IAF MD5 ou de l'ISO 22003.

Le contrat de certification doit être envoyé, signé à DEKRA Certification avant la date d'audit souhaité. L'audit de certification sera exécuté conformément aux accords convenus avec le client.

Les organismes/entreprises qui souhaitent être certifiés sur les normes ISO 9001, 14001, 22000, 50001, 45001, OHSAS 18001, EN 9100 et IATF 16949 doivent lire attentivement la norme et les conditions de certification avant de signer le contrat avec DEKRA Certification. En effet, en le signant, elles s'engagent à connaître et respecter les exigences de ces documents.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	8/ 22

#### **4 Audits :**

Pour tous les audits, DEKRA Certification enverra au candidat/ client certifié une lettre de confirmation avec le détail sur la composition de l'équipe, les dates de réalisation des interventions, les durées et le champ d'application couvert. L'auditeur transmettra également un planning de son intervention.

#### **4.1 Pré-audit:**

Sur demande du client, il est possible de procéder à l'exécution d'un pré-audit. Le pré-audit inclut, en général, le contrôle de la documentation du management de la qualité et le contrôle par échantillonnage du fonctionnement du système de management. Le pré-audit ne prétend pas être exhaustif par rapport aux écarts constatés. Il n'engage en rien DEKRA Certification sur les résultats de l'audit de certification.

#### **4.2 Audit initial**

L'audit initial sera exécuté en deux étapes à la date convenue avec ce dernier

##### **4.2.1 Etape 1**

L'étape 1 inclut

4.2.1.1 Une revue documentaire qui permet de s'assurer que les documents suivants sont disponibles :

- : un manuel du système de management,
- les procédures écrites et instructions exigées dans les normes
- les audits internes
- les revues de direction

En plus de ces éléments, dans le cadre de l'ISO 22000, il est nécessaire

- de vérifier que l'entreprise dispose des agréments nécessaires
- de vérifier, si les mesures de maîtrise définies par l'entreprise ont été déterminées dans le respect des principes de l'ISO 22000 et sont à jour.

La revue documentaire doit être réalisée avant la partie de l'étape 1 qui est faite sur site, en accord avec les délais d'envoi du plan d'audit.

Les constats de la revue documentaire seront inclus dans le rapport d'audit étape 1.

Cette revue documentaire est basée sur une durée de 0.25 à 1 jour en fonction de la durée totale de l'audit de certification.

Elle peut être réalisée sur site ou hors site, **sauf dans le cas d'un audit ISO 22000 où l'étape 1 doit être réalisée en totalité sur site.**

4.2.1.2 Une évaluation sur site qui permet une évaluation du lieu, de l'identification des processus et de la compréhension des exigences de la norme. Elle permet également d'identifier les aspects réglementaires auxquels le client doit se conformer.

Pour l'ISO 22000, le but est de voir le système HACCP dans son contexte et de confirmer que

- les PrP sont appropriés
- le système de management permet une identification, une évaluation et une classification des dangers
- la réglementation est suivie
- le système de management a été construit de façon à atteindre les objectifs de la politique de SDA
- le niveau de mise ne place du système de mangement de la SDA justifie la réalisation de l'étape 2.
- Les programmes de validation, de vérification et d'amélioration sont conformes aux exigences de la norme
- Les documents concernant le système de management de la SDA peut faire l'objet d'une communication en interne mais aussi avec les clients, fournisseurs et autres parties intéressés.

Le but de l'étape 1 est de voir quel est le degré de préparation du client par rapport à la certification et permettra donc de confirmer la réalisation de l'étape 2.

Les résultats de l'étape 1 seront consignés dans un rapport qui inclut les constats de la revue documentaire et ce dernier mentionnera les écarts susceptibles d'être classés en non-conformité lors de l'étape 2.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	9/ 22

L'étape 1 ne prétend pas être exhaustive par rapport aux écarts constatés, elle permet de juger du degré de préparation du client pour l'étape 2.

Lorsqu'à la suite des résultats de l'étape 1, il apparaît que le client est prêt pour l'audit de certification, la date d'audit de l'étape 2 est confirmée. Si le client n'est pas prêt, l'»\*étape 2 pourra être retardée ou annulé.

L'étape 2 devra être réalisée dans un délai de 6 mois maximum au-delà de la date de l'étape 1. Passé ce délai, une deuxième étape 1 pourra être planifiée.

#### 4.2.2 Etape 2, audit de certification :

Au cours de l'audit, les auditeurs vérifient la levée des écarts éventuels notifiés lors de l'étape 1 et la mise en œuvre et l'efficacité du système de management.

L'évaluation couvrira toutes les exigences et chapitres de la norme concernée.

Dans le cas de l'ISO 22000, les points qui ont déjà été audités lors de l'étape 1 et pour lesquels il a été possible d'établir la conformité pourront ne pas être ré-audités. L'auditeur devra cependant s'assurer que ces exigences continuent d'être conformes.

Pour cela, l'auditeur peut interroger les employés et contrôler des enregistrements afin de s'assurer que la conformité du client est maintenue entre les évaluations.

La personne responsable du management quotidien doit être disponible afin d'accompagner l'auditeur et de répondre à ses questions. L'auditeur doit également visiter le site en cours de fonctionnement.

Si l'une de ces conditions n'est pas réunie le jour de l'évaluation, le candidat doit contacter DEKRA Certification, de préférence par écrit, afin d'expliquer la situation.

L'étape 2 se déroule sur site dans son intégralité.

Les écarts constatés au cours de l'audit, seront abordés avec le client lors de la réunion de clôture.

Ensuite, DEKRA Certification remet au client un rapport d'audit où sont notifiés les résultats de l'audit.

#### **4.3 Audit de surveillance:**

Chaque année (en fonction des indications contenues dans la décision de certification), DEKRA Certification exécutera au moins un audit de surveillance pendant la durée de validité du certificat. Le calcul du délai d'un an est basé sur le dernier jour de l'audit précédent.

L'audit de surveillance sera réalisé sur site et doit permettre de donner confiance dans la continuité du système.

L'audit de surveillance permet de couvrir les écarts constatés lors de l'audit précédent, les audits internes, les revues de direction, le traitement des réclamations, des actions correctives, les activités visant à l'amélioration continue, l'efficacité du système, la revue des modifications et l'utilisation des logos et certificats.

Un rapport d'audit de surveillance fera la synthèse des résultats de la surveillance. Les écarts constatés au cours de l'audit, seront abordés avec le client lors de la réunion de clôture.

Le responsable d'audit donne un avis sur le maintien de la certification.

En cas de non-conformité, des actions correctives et /ou preuves pourront être demandées et une suspension pourra être prononcée.

Si DEKRA Certification ne peut pas effectuer la surveillance annuelle, pour des raisons imputables au client, DEKRA Certification est alors autorisée à retirer le certificat au client.

#### **4.4 Audit de re-certification :**

DEKRA Certification effectuera un audit de re-certification pour la reconduite du certificat après une période de 3 ans maximum. Le calcul du délai de 3 ans est basé sur le dernier jour de l'audit de l'audit de certification précédent.

L'audit doit se faire sur site.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	10/ 22

Un audit de re-certification est réalisé dans le but de confirmer le maintien de la conformité à la norme concernée et l'efficacité du système. Il permet également de voir quelles sont les performances du système.

L'audit de re-certification prendra en compte la revue des rapports d'audit précédents et des éventuels écarts précédents.

Si des modifications importantes ont été apportées, un audit Etape 1 peut également être réalisé.

L'audit de re-certification fera l'objet d'un rapport qui mentionnera les écarts.

Si DEKRA Certification ne peut pas effectuer la re-certification, pour des raisons imputables au client, DEKRA Certification est alors autorisée à retirer le certificat au client.

L'audit de re-certification doit débuter avant la fin de validité du certificat en cours. En cas d'écart majeur lors de l'audit, les actions doivent être mises en œuvre et vérifiées avant l'expiration de la certification. Si ces 2 conditions ne sont pas réunies, un audit initial doit être conduit pour réémettre un certificat.

La décision de renouvellement doit être prise dans les 6 mois qui suivent la date de fin de validité du certificat arrivant à échéance. Si ce n'est pas le cas, un audit initial doit être conduit pour réémettre un certificat.

Si la décision de re-certification est prise après la date de validité du certificat qui arrive à échéance, le client doit prendre les dispositions nécessaires afin de ne pas utiliser le certificat et la marque de certification entre la date de validité et la date de prise de la décision de renouvellement. Une note est systématiquement présente en fin du courrier de programmation pour rappeler cette clause au client.

#### 4.5 Audits complémentaires :

Les audits complémentaires peuvent être organisés :

- Dans le but de lever des non conformités
- Dans le but de vérifier la continuité de la certification suite à un changement essentiel dans l'entreprise ou dans le cas d'une action en justice qui pourrait mettre en doute la continuité du certificat délivré
- Dans le but de lever une suspension

Les frais liés à ce type d'audit sont à la charge du client. Le client recevra une lettre de confirmation, comme c'est le cas pour les autres types d'audit ainsi qu'un planning.

#### 4.6 Witness audits

Dans le cadre du système qualité mis en place par DEKRA Certification, l'organisme d'accréditation ou des auditeurs internes se réservent la possibilité de suivre un auditeur de DEKRA Certification sur le terrain. Dans ce cas, dans la mesure où DEKRA Certification en est informé, les candidats ou clients certifiés seront informés via la lettre de confirmation. Dans tous les cas, les candidats ou les clients certifiés sont dans l'obligation d'autoriser l'accès au membre de l'organisme d'accréditation.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	11/ 22

#### 4.7 Interruption d'audit:

En cas d'interruption d'un audit déjà commencé pour des raisons imputables au client, ce dernier est tenu de rembourser 100% des coûts de l'audit annulé à DEKRA Certification, ainsi que les frais de déplacement déjà engagés

#### 4. Certification

##### 5.1 Notation :

Au cours de son audit, l'auditeur utilise les critères de notation suivants :

**Conforme** : l'exigence est appliquée de manière satisfaisante par la candidat/client certifié

**Non-conformité majeure** : non-respect d'une exigence qui est susceptible d'entraîner une défaillance du système de management ou de réduire sa capacité à assurer la maîtrise du processus ou la conformité du produit.

**Non-conformité mineure** : non satisfaction d'une exigence mais dont le résultat n'affecte pas le fonctionnement du système de management.

**Observation** : possibilité d'amélioration

L'appréciation de l'écart, en fonction de la situation observée est de la responsabilité de l'auditeur.

L'officier de certification, peut requalifier un écart après échange avec l'auditeur.

Lorsque l'auditeur a identifié des non conformités par rapport aux exigences de la norme au cours de sa visite, le candidat ou client certifié en est informé par écrit au moment de la réunion de clôture. Les constats sont ensuite repris dans les rapports d'audit.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	12/ 22

### 5.2 Résolution des écarts :

Le responsable d'audit et l'audité cosignent la fiche d'écart (section 1).

L'audité conserve l'original de la fiche d'écart, le responsable d'audit en garde une copie.

L'audité renseigne la section 2 de la fiche d'écart et la renvoie au responsable d'audit sous 2 semaines\*. En cas de NC majeure, l'apport de justificatifs est obligatoire.

Si un complément d'information est demandé par le responsable d'audit, l'audité a 2 mois\* pour y répondre.

Toute non-conformité majeure doit être clôturée dans un délai de 3 mois\*.

Si les éléments fournis par l'audité ne permettent pas de clôturer une non-conformité majeure, un audit complémentaire doit être réalisé dans un délai de 3 mois\*.

Pas de certificat (audit de certification initiale, audit de renouvellement) ou suspension de certificat (audit de surveillance) tant qu'une NC majeure n'est pas clôturée dans le délai de 3 mois\* ; une NC majeure ne peut pas être clôturée lors de l'audit suivant.

Une NC mineure non traitée devient une NC majeure à l'audit suivant. En cas de traitement partiel, une NC mineure peut être reconduite à l'audit suivant, à l'appréciation du responsable d'audit.

*\*à compter de la date du dernier jour d'audit (réunion de clôture)*

### 5.3 Décision de certification

A la suite de l'audit, les écarts sont notifiés au candidat/client certifié. Celui-ci doit ensuite renvoyer à l'auditeur le plan d'action avec

- L'analyse des causes du dysfonctionnement
- La/Les actions curatives
- La/Les actions correctives
- Les délais de mise en place des actions
- Les responsables des actions

En fonction de la nature des écarts et des remarques de l'auditeur et/ou l'officier de certification, le candidat/client certifié doit en plus fournir des preuves documentaires sous un délai indiqué dans le tableau ci-dessus.

Lorsque le dossier est complet il est pris en charge par un officier de certification qui prend une décision basée sur le tableau ci-dessus, et la direction générale valide ensuite la décision.

La décision est ensuite notifiée par écrit au candidat/client certifié.

La certification initiale prend effet au jour de la décision de certification. Les certificats établis sont valables 3 ans au maximum, dans la mesure où les audits de surveillance sont réalisés dans les délais fixés et donnent lieu à un résultat positif.

Le candidat/client certifié a le droit de faire appel de la décision de certification. Dans ce cas, les modalités à suivre sont celle indiquée au point 7.

### 5.4 Certificat

Le client certifié reçoit un certificat qui précise le/les sites concernés, le champ d'application du certificat ainsi que la norme et les dates de validité du certificat.

Un client certifié reçoit également le logo DEKRA et les règles d'utilisation de ce dernier.

Le renouvellement du certificat est possible lorsqu'un audit de renouvellement est réalisé pendant la période de validité. Dans la mesure où le certificat ne fait état d'aucune restriction du domaine de validité, celui-ci s'étend à l'ensemble de l'entreprise ou aux sites listés dans l'annexe du certificat et au champ d'application défini.

Dans le cas où une restriction serait appliquée à des secteurs d'une entreprise, à la gamme de produits ou services ou à certains sites, ceci sera toujours notifié dans le certificat.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	13/ 22

### 5.5 Suspension/ Retrait du certificat :

La suspension/le retrait d'un certificat a lieu lorsque les conditions constatées au moment de la délivrance du certificat, ne sont plus remplies ou lorsque le client ne satisfait pas aux obligations de la norme ou des conditions de certification, comme par exemple :

- Refus de réaliser les audits dans les temps
- Absence de réponse aux écarts
- Non-respect des délais de réponse
- Absence de preuves documentaires
- Infraction par apport aux présentes conditions de certification
- Infraction aux exigences de la norme.
- Doute sur la continuité du système lié à une plainte de tiers ou à des modifications importantes dans l'entreprise.
- Utilisation frauduleuse du certificat (par exemple, non signalement de la fermeture d'un site dans le cas d'une certification multi-site)
- Départ volontaire de la certification

Dans ce cas, le client certifié est informé par écrit des motifs de suspension et de la date de suspension, il ne doit plus faire mention de sa certification, doit cesser d'utiliser le logo DEKRA Certification et la liste des certificats tenue à jour et publique est mise à jour.

Un audit complémentaire peut être réalisé afin de lever cette suspension.

Si la levée de la suspension ne peut être faite dans un délai de 6 mois, on passe à un retrait de certificat.

Un client dont le certificat est suspendu ou retiré a le droit de faire appel selon les modalités indiquées au point 7.

### 5.6 Restitution des certificats:

Les certificats sont la propriété de DEKRA Certification. Dès l'expiration de la validité de la certification, à la fin du contrat ou en cas de retrait du certificat, le client doit remettre les certificats originaux ainsi que toutes les copies à DEKRA Certification sur sa demande.

### 5.7 Rétablissement des certificats:

Après une suspension de certificat, ce dernier peut être rétabli seulement dans les conditions suivantes :

- Réalisation d'un audit,
- ou fourniture des éléments probants permettant de vérifier que la cause de la suspension a été supprimée,
- ou paiement de la facture (au cas où la suspension est due à un non-règlement des prestations).

Dans tous les cas, le rétablissement ne peut être effectif que par l'approbation d'un officier de certification.

### 5.8 Transition vers la version 2015 pour ISO 9001 et ISO 14001 : validité des certificats

Les nouvelles versions des normes ISO 9001 et ISO 14001 sont parues en septembre 2015. Les certificats émis selon la version antérieure (respectivement 2008 et 2004) ne seront valables que jusqu'à la date du 14 septembre 2018, quelle que soit leur date d'émission.

La transition vers la version 2015 devra donc se faire avant cette date pour prolonger le certificat jusqu'à 3 ans après la date d'émission de celui-ci.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	14/ 22

## **6 Réclamation**

Un client certifié ou un candidat à la certification a la responsabilité de gérer ses réclamations, de les enregistrer, de mettre en œuvre les actions correctives appropriées, de les documenter et de garder les enregistrements de l'ensemble de ces informations afin qu'elles soient disponibles pour DEKRA Certification lors des audits.

Une réclamation Certification est définie comme l'expression d'une insatisfaction de la part d'un client sur la prestation de DEKRA Certification ou de ses évaluateurs. Cette insatisfaction peut être exprimée par écrit ou oralement.

Toutes les réclamations sont examinées et considérées par des représentants de DEKRA Certification et les actions correctives nécessaires sont prises.

Sous 5 jours, une lettre avec accusé de réception est envoyée par mail ou courrier à la personne signataire de la réclamation pour lui confirmer la réception de la réclamation.

Une réponse, précisant la nature et le résultat des investigations, et les Actions Correctives éventuelles, est envoyée au plaignant sous un délai de 10 jours ouvrables après réception de la réclamation sous forme de lettre.

## **7. Appel**

Si le candidat ou le client certifié conteste la décision de certification (en relation avec les non-conformités notées sur les rapports, ou suspension, ou retrait de la certification), il doit écrire à DEKRA Certification en donnant les raisons de son appel, accompagnées des évidences documentaires prouvant la légitimité de cette requête.

Toute demande d'appel fait l'objet de frais administratifs non remboursables de 700€ HT dans le cas où le comité d'appel juge que la décision rendue par DEKRA Certification est justifiée.

Cet appel doit être reçu par DEKRA Certification dans un délai de 14 jours suivant la notification de la décision de certification.

DEKRA Certification, à réception du courrier d'appel, contacte le candidat/ client certifié afin de clarifier les bases de l'appel. Cette opération peut, dans de nombreux cas, résoudre les incompréhensions.

Si cette démarche ne suffit pas à clarifier la décision de certification, DEKRA Certification convoque alors le Comité d'appel qui prendra en considération l'appel.

Les membres du Comité d'appel DEKRA Certification sont indépendants, impartiaux et compétents.

L'appel est traité par le Comité d'Appel sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de l'appel.

Deux niveaux d'appel par décision de certification sont possibles.

## **8 Correspondance :**

Tous les candidats ou les clients certifiés doivent informer DEKRA Certification sur le formulaire de demande de devis de l'adresse postale de correspondance. Si cette adresse de correspondance doit exceptionnellement changer, le candidat ou le client certifié doit l'indiquer par écrit à DEKRA Certification.

À chaque changement d'adresse, le candidat ou le client certifié doit informer et envoyer à DEKRA Certification une confirmation écrite sur le changement d'adresse.

Tout échange ou communication émise par DEKRA Certification à l'attention des candidats est valide lorsqu'elle est adressée aux candidats à la dernière adresse notifiée à DEKRA Certification.

Les documents peuvent être donnés en main propre, envoyés par courrier, fax ou e-mail.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	15/ 22

## ANNEXE 1 : Cas des transferts de certification

### 1. Définition

Les transferts de certificat ne peuvent se faire que pour des certificats délivrés par un organisme de certification sous accréditation par un signataire de l'accord multilatéral de reconnaissance mutuelle de l'IAF ou d'un accord régional similaire (par exemple EA, PAC...).

Le transfert d'une certification est défini comme la reconnaissance d'une certification existante et valide d'un système de management, accordée par un organisme de certification accrédité (dénommé "organisme de certification émetteur") par un autre organisme de certification accrédité (dénommé "organisme de certification récepteur") afin d'émettre sa propre certification.

Le transfert peut avoir lieu à n'importe quel moment du cycle. Il est généralement réalisé :

- Soit à la demande du client lors de la demande de devis. Ils doivent alors préciser les motifs de transfert.
- Soit dans le cas d'une modification de l'organisme de certification (acquisition, évolution des accréditations...).

### 2. Conditions de transfert

DEKRA Certification (organisme de certification récepteur), sollicite le client demandeur afin de collecter les éléments suivants :

- les raisons de la demande de transfert
- copie du/des certificats en vigueur
- le rapport de l'audit initial **ou** du dernier renouvellement (re-certification) et le rapport du dernier audit de surveillance
- le statut des non-conformités issues des audits de certification et non résolues
- tout échange en cours avec les autorités compétentes/services officiels dans le périmètre de certification (instructions, mises en demeure, litiges,...)
- si possible, le programme d'audit mis en place par l'organisme de certification émetteur

DEKRA Certification (organisme de certification récepteur), sollicite également l'organisme de certification émetteur afin de collecter les éléments suivants : l'accréditation couvrant la certification, la suspension de la certification lors du cycle de certification actuel, le statut actuel de la certification ainsi que les réclamations reçues directement par l'organisme de certification émetteur relatives aux activités couvertes par la certification et les mesures prises.

DEKRA Certification doit réceptionner ces éléments au plus tard lors de la signature du contrat.

Dès réception, DEKRA Certification procède à l'analyse de ces éléments puis prend une décision sur la base de l'analyse d'un officier de certification :

- acceptation du transfert :
  - o un certificat est alors édité par DEKRA Certification. Il prend effet à la date d'acceptation du transfert en reprenant l'ensemble des éléments qui sont sur le certificat de l'organisme de certification émetteur y compris la date de fin de validité.
  - o la liste des entreprises certifiées par DEKRA Certification est mise à jour.
  - o un audit est planifié afin de respecter les règles de planification de DEKRA Certification. Cet audit sera du type (renouvellement, surveillance, complémentaire) de celui qui aurait dû être mené par l'organisme de certification émetteur pour assurer la continuité de la certification du client demandeur.
- réalisation d'une visite de pré-transfert par un auditeur :
  - o cette décision peut être motivée, par exemple, par l'existence d'une non-conformité majeure non clôturée, doute quant à la pérennité du système certifié à la lecture d'un rapport,...
- refus de transfert :
  - o cette décision peut être motivée par l'absence d'un ou de plusieurs éléments nécessaires, la suspension de la certification, un questionnaire qui demeure sur la pérennité du système de management

Si le transfert n'est pas possible, DEKRA Certification doit traiter la demande du client comme une demande de certification initiale. Une proposition commerciale est alors établie par DEKRA Certification.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	16/ 22

**Nota bene : des conditions de transfert complémentaires existent dans le cas des certifications selon les normes EN 9100 et 9120 (voir annexe 5, ci-dessous).**

### 3. Facturation

Que le transfert soit accepté ou non, DEKRA Certification se réserve le droit de facturer en plus du devis initial au client demandeur les activités de validation du transfert dans le cas où celles-ci nécessiteraient des prestations supplémentaires (visite, difficultés d'obtenir les éléments, transfert en cours de certification...).

Le service Commercial de DEKRA Certification adressera le cas échéant une proposition complémentaire à celle initialement proposée au client demandeur. En cas de refus de cette proposition, le transfert ne pourra pas être accepté.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	17/ 22

## **ANNEXE 2 : Cas certifications multi-sites**

### **1. Eligibilité**

Les conditions d'éligibilité pour réaliser des audits multi sites par échantillonnage sont reprises dans la demande de devis Annexe 7.

Une proposition de contrat avec échantillonnage multi-site ne sera réalisée que si l'ensemble des conditions sont réunies.

Dans le cas où l'échantillonnage est retenu,

- 25% de l'échantillon doit être pris en compte de façon aléatoire
- Le reste de l'échantillonnage doit être défini en prenant en compte les critères suivants :
  - o les différences entre les sites (écart de taille, entre les procédures et fiches de poste
  - o les résultats des audits internes des sites, des revues de direction et des audits de certification précédents
  - o les réclamations
  - o les modifications depuis le dernier audit
  - o les différences de culture, de langue etc
  - o la répartition géographique
  - o pour le SME, les aspects et impacts environnementaux.

Le siège de l'entreprise sera averti au moins 15 jours à l'avance du choix des sites.

### **2. Audit**

Un site ne peut être écarté de la certification multi site que si celui-ci est défini dès le départ.

Lors de la revue documentaire, il se peut que l'auditeur identifie des points qui ne permettent pas la réalisation de l'échantillonnage multi-site ou qui nécessite d'augmenter l'échantillon. Dans ce cas, l'offre commerciale fera l'objet d'une modification.

Si plus d'une équipe d'auditeur intervient sur les audits dans le cadre d'une certification multi-sites, un responsable d'audit sera désigné afin de consolider les conclusions de l'audit.

### **3. Certification :**

Si des non conformités sont relevées et portent à la fois sur le système central et celui des sites, des actions correctives doivent être menées à la fois sur le site et sur le système central.

Selon le type de non conformités, DEKRA Certification se réserve le droit d'augmenter l'échantillonnage jusqu'à ce que le niveau de contrôle soit à nouveau établi.

La non résolution d'une non-conformité sur un site peut avoir des conséquences sur l'ensemble de la certification multi site.

Si l'organisme/l'entreprise remplit les conditions pour obtenir un certificat, un certificat sera émis avec le nom et les coordonnées du bureau central ainsi que la liste des sites qui y sont rattachés.

Si une suspension ou un retrait doivent être réalisés, ceci concernera l'ensemble de l'organisation multi –sites.

Si l'organisme/l'entreprise informe DEKRA Certification de la fermeture d'un site, un nouveau certificat sera édité.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	18/ 22

### **ANNEXE 3 : Cas certifications combinées**

#### **1 Définition**

Un audit combiné est un audit simultané sur un ensemble d'au moins deux normes de système de management.

#### **2. Conditions d'éligibilité**

Un audit combiné ne peut être réalisé que dans le cas où le système de management des normes concernées est intégré, c'est à dire qu'un seul système permet de gérer plusieurs normes. Ceci est évalué lors de la demande de devis.

#### **3 Audit**

##### **a. Durée d'audit**

La durée de l'audit sera définie selon l'instruction de calcul des durées (I4102) qui prend en compte le degré d'intégration du système de management et la capacité des auditeurs à réaliser des audits sur plusieurs normes.

##### **b. Etape 1 :**

Elle doit permettre de confirmer le niveau d'intégration de la demande de devis et d'évaluer la capacité du personnel des entreprises à répondre à chaque norme de système de management. Si le niveau d'intégration n'est pas celui précisé dans le cadre de la demande de devis, l'offre commerciale pourra être revue.

#### **4 Rapport**

Les rapports seront réalisés en utilisant la trame du rapport d'audit combiné (E5404) sauf indication contraire.

#### **5 Certification :**

Dans le cas d'un audit combiné, les certifications peuvent être délivrées soit

- Via un seul certificat qui mentionne toutes les normes concernées dans le cas de l'ISO 9001, 14001, 22000 et 50001
- Via un certificat par norme. C'est ce qui sera réalisé de façon générale chez DEKRA Certification France, sauf demande contraire.

En cas de retrait/suspension de certificat sur une norme de management de système, DEKRA Certification étudiera la répercussion sur les autres normes combinées.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	19/ 22

## **Annexe 4 : CONDITIONS PARTICULIERES A LA CERTIFICATION IATF 16949**

Tous les services fournis dans le cadre de ce contrat seront réalisés selon les Règles pour la reconnaissance IATF relatives à la Certification Automobile IATF 16949.

Ces règles sont émises par l'International Automotive Task Force (IATF).

Ces règles autorisent les représentants de l'IATF ou leurs délégués à accéder aux enregistrements DEKRA Certification autant que nécessaire pour démontrer la conformité aux règles.

Dans le cadre des règles de l'IATF, le client s'engage à :

- Autoriser DEKRA Certification à fournir une copie du rapport final d'audit à l'IATF,
- Ne pas refuser un audit d'observation durant l'audit de son site. L'audit d'observation peut être effectué par un représentant de l'IATF ou de DEKRA Certification. A noter que toutes les informations recueillies sont soumises à clause de confidentialité.
- Ne pas utiliser le logo IATF excepté au travers de la diffusion de son certificat DEKRA Certification GmbH

Le client s'engage à notifier à DEKRA Certification toutes les modifications relatives a :

- son statut légal, commercial, organisationnel ou capitalistique,
- la mise sous statut spécial par l'un des constructeurs membres de l'IATF. Cette notification devant être envoyée dans un délai de 5 jours calendaires à partir de la réception de la mise sous statut spécial

De plus le client s'engage à fournir sur demande de DEKRA Certification toutes les informations requises par le chapitre 5.7 des règles IATF, afin d'assurer la planification d'audit avant l'arrivée sur site.

### **Cas des fonctions supports :**

Dans les cas particuliers ou l'audit inclut des fonctions support auditées par un autre organisme de certification. DEKRA Certification peut accepter l'audit de l'autre organisme de certification si :

- L'autre organisme de certification est reconnu par l'IATF pour fournir des prestations d'audit et de certification IATF 16949
- Les copies des rapports d'audit établis par l'autre organisme de certification incluant l'audit initial, de re-certification et les rapports de visites de surveillance sont fournis et disponibles en anglais
- Les copies de toutes les non conformités, de l'analyse associées des causes racines et des actions correctives prises par le client
- La preuve de la vérification des actions correctives par l'autre organisme de Certification et sa décision si il y a lieu
- 

Tous ces éléments seront envoyés à DEKRA Certification qui les analysera pour acceptation.

Pendant tout le cycle de certification, le client enverra sous 5 jours ouvrés à DEKRA Certification les rapports d'audits et les éventuelles non conformités émises par l'autre organisme de certification.

### **Concernant les non conformités :**

Tant qu'il existe des non conformités majeures ou mineures non-clôturées sur les exigences portant sur l'IATF 16949, la certification selon l'IATF 16949 ne pourra être recommandée.

Tant qu'il existe des non conformités majeures non clôturées sur les exigences portant sur l'ISO 9001, la certification ISO 9001 ne pourra pas être recommandée.

Si des non-conformités mineures sont émises sur le champ d'application de l'audit ISO 9001 + IATF 16949, la certification à ISO 9001 pourra être recommandée, mais la certification IATF 16949 est différée jusqu'à la levée de celles-ci.

Si des non-conformités majeures sont émises sur le champ d'application IATF 16949 et que celles-ci ne concernent pas le champ d'application ISO 9001, la certification ISO 9001 pourra être recommandée et la certification à l'IATF 16949 sera différée jusqu'à la levée de celles-ci.



## CONDITIONS GENERALES DE CERTIFICATION

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	20/ 22

### Utilisation du logo DEKRA Certification

Le client s'engage à observer les règles de DEKRA Certification concernant l'utilisation du logo.

### Règle de déontologie :

L'IATF impose des restrictions aux organismes de certification afin que ceux-ci n'effectuent pas d'audit dans des sociétés pour lesquelles eux ou une société membre de leur groupe auraient fourni préalablement une prestation de conseil défini comme tel :

« Fourniture de formation, de développement système documentaire ou d'assistance de mise en place du système de management à un organisme ».

Les formations réalisées pour le personnel de plusieurs organismes (formations interentreprises) dans un lieu public n'étant pas considérées comme des activités de conseil.

En signant ce document, le Client confirme que durant les deux dernières années précédant la date d'audit, il n'a pas reçu ce type de service de la part de DEKRA Certification ou d'une société membre du groupe DEKRA.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	21/ 22

## **Annexe 5 : CONDITIONS PARTICULIERES A LA CERTIFICATION AERONAUTIQUE(EN 9100/9120)**

Pour les organisations qui demandent une certification de leur Système de Management de la Qualité selon le schéma aéronautique EN 9100 et/ou EN9120, les conditions suivantes s'appliquent :

Tous les services décrits de ce contrat sont soumis aux exigences de l'International Aerospace Quality Group (IAQG) telles que spécifiées dans les résolutions applicables au secteur européen, consultable sur le site de l'IAQG et les documents EN 9104-1 et EN 9101 en vigueur.

Le client doit connaître, dans la mesure où elles lui sont applicables, les réglementations en vigueur en matière de classification des documents (secret de la défense nationale), de trafic d'armes et de biens à double usage.

Le client accorde un « droit d'accès » aux sociétés membres de l'ASD ou de l'IAQG, aux organismes d'accréditation ou tout organisme officiel dûment agréé afin de permettre à ceux-ci de vérifier la conformité aux exigences via les documents d'audit (rapport d'audit),

Cela induit la possibilité pour ces organismes de déléguer un ou plusieurs observateurs pouvant assister aux audits effectués par DEKRA Certification chez son client.

Toutes les informations recueillies lors de ces audits d'observation sont soumises à clause de confidentialité.

L'IAQG exige des organismes de certification d'enregistrer les fournisseurs certifiés EN 9100/9120 dans une base de données mondiale des certifiés : OASIS.

Le Client s'engage à communiquer sur demande les résultats de ses audits aux membres des associations ASD et IAQG ainsi qu'aux organismes d'accréditation ou tout organisme officiel dûment agréé et à effectuer l'enregistrement des résultats d'audit dans la base mondiale OASIS.

Le Client a obligation de nommer avant la certification un administrateur local de la base OASIS dont la fonction est notamment d'y saisir et de tenir à jour les données relatives à son entreprise (raison sociale, nom et adresse des sites, etc...).

La bonne tenue et la mise à jour de ces données est de la responsabilité du client.

Si ces éléments étaient manquants ou incomplets au moment de la prise de décision et/ou de maintien de la certification, DEKRA Certification est en droit de suspendre puis de retirer le certificat.

Avant l'audit complet et les audits de surveillance, le client doit fournir la liste à jour de ses 5 plus gros clients aéronautique, le pourcentage de chiffre d'affaires qu'il fait avec chacun et les coordonnées.

Si un écart majeur est émis lors d'un audit fournisseur effectué par l'un de ses donneurs d'ordre, le client à obligation d'en notifier sans délais DEKRA Certification.

Le client doit aviser immédiatement ses clients de toute perte de sa certification.

### **Transfert de certification (conditions particulières complémentaires à l'annexe 1 du présent document)**

Les opérations d'examen avant transfert de certification doivent être réalisées lors d'une visite additionnelle (indépendante du cycle de certification du prospect).

Avant d'accepter un transfert, les points ci-dessous doivent être vérifiés par DEKRA Certification :

- il ne doit pas y avoir de non-conformité ouverte non close par l'organisme certificateur émetteur (sauf si ce dernier a cessé ses activités ou est dans l'incapacité de clôturer les actions correctives)
- les auditeurs ayant participé au dernier audit l'organisme certificateur émetteur doivent être identifiés

La base OASIS doit servir de moyen de vérification (vérification de l'accréditation de l'organisme certificateur émetteur, client non suspendu, certificat en cours de validité) et l'accès aux données d'audit doit être octroyés (même temporairement) par le client afin de prendre connaissance de la documentation d'audit et vérifier ainsi la clôture des écarts.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	FPE/LMA	DEKRA DCS/MOB	I	4101	2018-09	22/ 22

Dans le cas où les écarts clos ne sont pas disponibles dans la base OASIS, DEKRA Certification demande au client les preuves de clôture (écarts signés par le responsable d'audit de l'organisme certificateur émetteur) avant de contractualiser.

Une fois la contractualisation réalisée, un feed-back (voir texte ci-dessous) doit être adressé par DEKRA Certification à l'organisme certificateur émetteur pour obtenir de sa part les preuves de clôture des écarts.

Une visite additionnelle sur site (visite de transfert d'au moins 0,5 jour) réalisée par un responsable d'audit aérospatial (AEA) est nécessaire pour confirmer la validité de la certification en cours. Cette visite doit être indépendante et déconnectée du cycle de certification et ne peut en aucun cas être couplée à une visite du cycle (surveillance ou renouvellement).

Si le transfert s'effectue à moins de 12 mois de l'expiration du certificat, la visite de transfert d'un certificat expirant dans les 12 prochains mois doit être réalisée en 2 étapes, la durée globale étant d'au moins 1,5 jours (étape 1 = 1j + étape 2 = 0.5j)

Clôture des écarts lors des transferts : un transfert peut être validé suite à la revue technique de la visite de transfert, même en présence de non-conformité, si le Responsable d'Audit a confiance dans le SMQA du client.

#### **Utilisation du logo DEKRA Certification**

Le client s'engage à observer les règles de DEKRA Certification concernant l'utilisation du logo.

Le client n'est pas autorisé à utiliser ou modifier des logos appartenant à l'IAQG sans leur autorisation directe.